

La Asociación de Internautas realiza el segundo estudio sobre calidad en Internet

Ignorar las limitaciones tecnológicas de la banda ancha provoca frustración en los usuarios

Suspensos clamorosos de Orange y Ya.Com. Jazztel, aprobado raspado. Ono, Telecable, R y Tele2 un discreto bien. La mejor calidad para Telefónica y Euskaltel

Diferencias de hasta un 35% en las puntuaciones de los operadores de cable y hasta un 91% en ADSL

Introducción

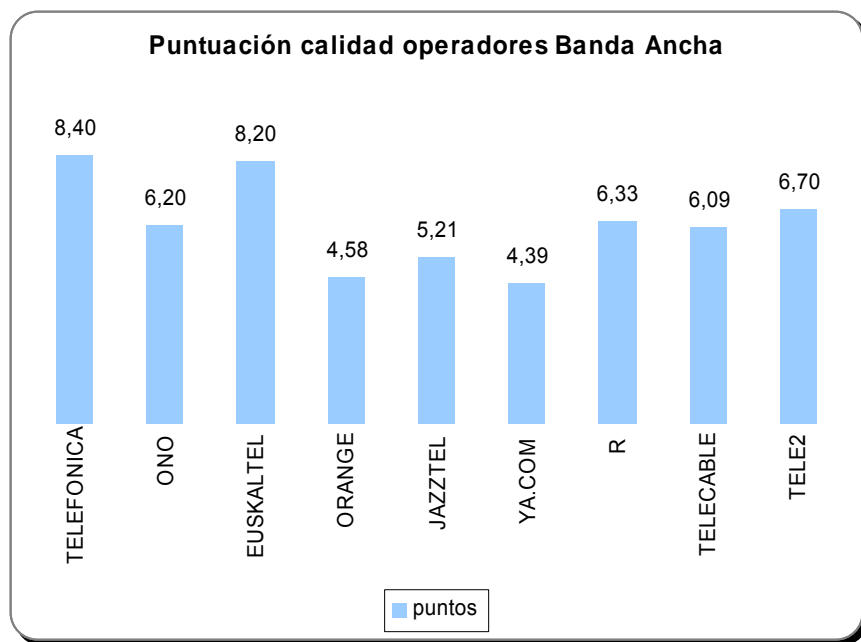
La Asociación de Internautas (AI) ha realizado el **Segundo Estudio sobre la Calidad de los Operadores de Internet en España**. Con más de 9 millones de test recogidos, de noviembre de 2009 a mayo de 2010.

Este estudio es una evolución sobre los de **velocidad** que realizaba la Asociación, ya que toma en consideración otros aspectos que permiten **valorar de forma más integral y completa las ofertas de acceso a Internet de los operadores**. Con este objetivo como fondo la evaluación de la Velocidad se efectúa a través *del test* disponible en www.internautas.org, que permite conocer la velocidad de descarga y de subida. A esta evaluación se añaden otros parámetros como reclamaciones, provisión de línea, etc._extraídos de los datos de la Oficina de Atención al Usuario y SETSI.

Conclusiones:

Puntuación global calidad

1. La **puntuación global de calidad** muestra los suspensos de Orange (4,58), Ya. Com (4,39) y el aprobado raspado de Jazztel (5,21). Alcanzan un discreto bien Ono (6,20), R (6,33), Telecable (6,09) y Tele2 (6,70). Los mejores son Euskaltel (8,20) y Telefónica (8,40).
2. Estas puntuaciones aplicadas a las **tecnologías de banda ancha (ADSL y cable)** representan que las diferencias de puntuación entre el mejor y el peor operador de cable alcanza el 35%; mientras que es del 91% entre los operadores de ADSL. El diferencial entre Telefónica, mejor operador de ADSL, y el peor operador de cable, Telecable, es del 38%; diferencia que se queda en el 35% con respecto a Ono.

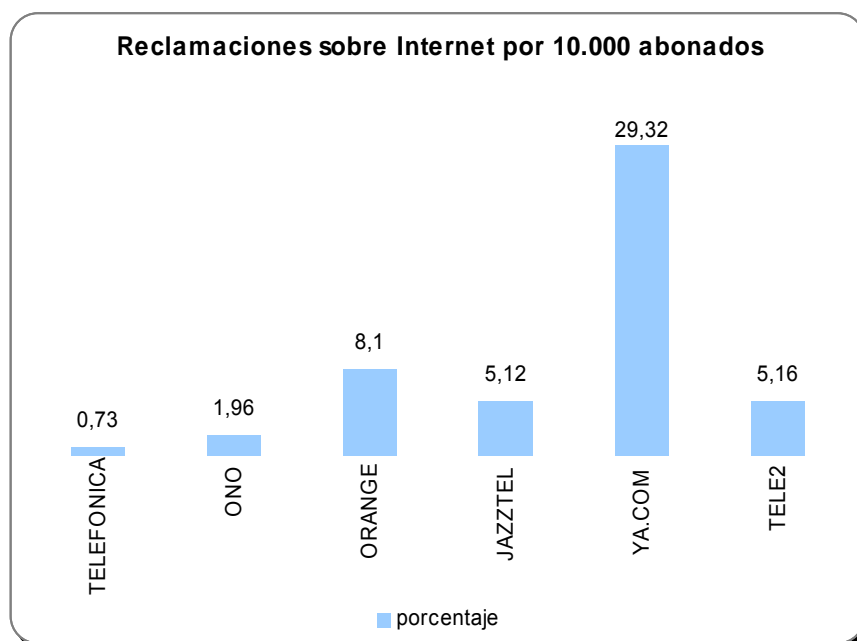


Fuente: Asociación de Internautas Segundo Estudio sobre la Calidad de los Operadores de Internet en España. 2010

Conclusiones parciales

Reclamaciones

- No informar con transparencia de las limitaciones tecnológicas y realizar ofertas inadecuadas a las necesidades de los usuarios y a las posibilidades técnicas causa frustración a los usuarios, y no es un **comportamiento ético de los operadores**. Argumento que también emplea Autocontrol de la Publicidad respecto a los anuncios de Ono en los que este operador deja ver que su red es de “fibra óptica” hasta el hogar del usuario cuando en realidad no es así.
- **Las reclamaciones** son un dato elocuente de la insatisfacción de los clientes que se hace notar, según datos del Ministerio de Industria tanto en los aspectos técnicos a los que antes se aludía, como por ejemplo, las interrupciones de servicio (17,4%) como en el tratamiento de los procesos administrativos: tramitación de bajas (37,9%).
- **La Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones del Ministerio de Industria muestra, en relación con las reclamaciones, comportamientos muy dispares entre operadores, desde Telefónica, que es el operador que menos reclamaciones registra por cada 10.000 usuarios (0,73) hasta Ya.Com que es el que más reclamaciones recibe (29,32), es decir, un 3.916% más que Telefónica. Le siguen Orange (8,1) y Jazztel (5,12). El volumen de reclamaciones de Ono (1,96) es un 168% más que el de Telefónica.**

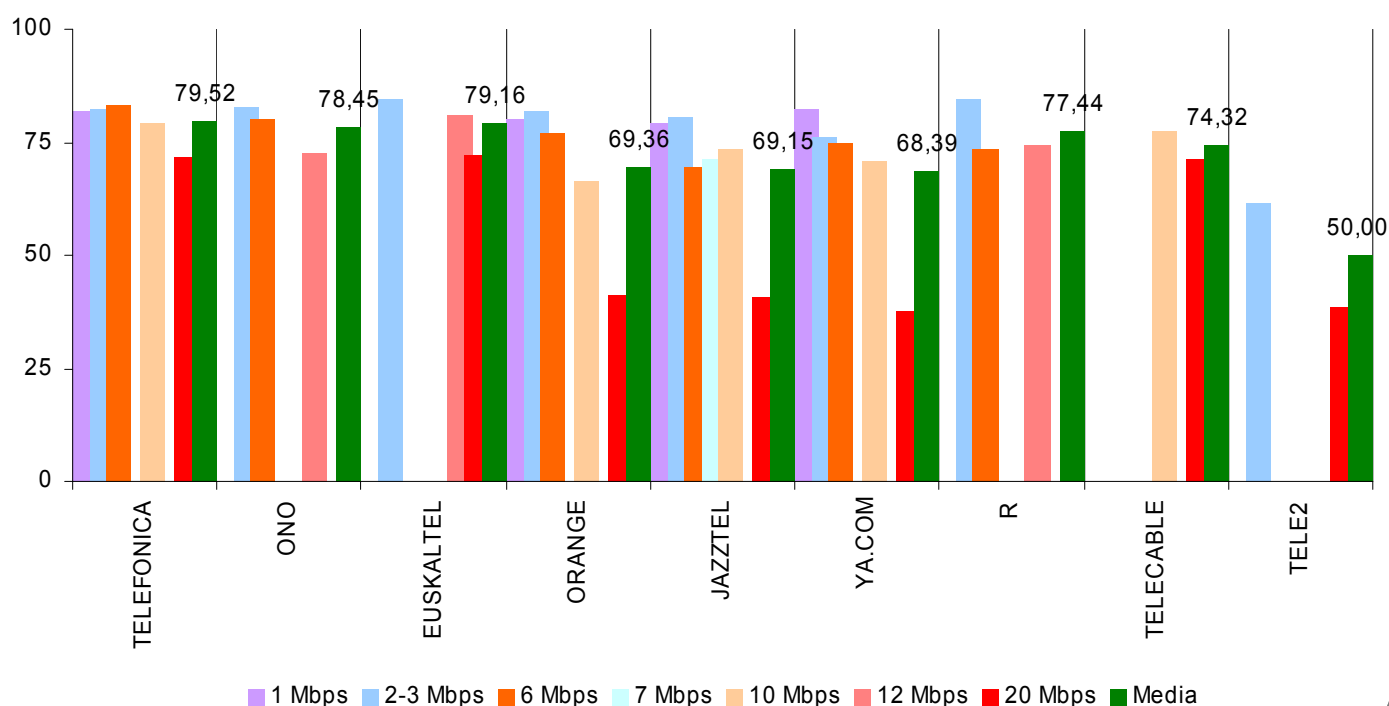


Fuente: Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones. Ministerio de Industria. 2009

Velocidad de descarga

- Sólo Euskaltel y Telefónica se aproximan al 80% del **caudal de descarga** en todas sus ofertas de velocidad, incluida la oferta máxima, lo que demuestra que tanto en ADSL como cable ofertar según las posibilidades técnicas reales es la mejor manera de ofrecer lo que se promete.
- El resto de operadores de cable y ADSL (Orange, Jazztel, Ya.Com y Tele2) se alejan del 80%, incluso en la oferta de 3 Mbps, como Tele2 que registra en esa velocidad un 68% de caudal de descarga.
- Las pérdidas de velocidad alcanzan la máxima diferencia respecto a la oferta en los 20 Mbps en donde Orange y Jazztel apenas superan el 40% de la velocidad de descarga y Ya.Com y Tele2 tan sólo llegan al 38%. Entre los operadores de cable, Telecable alcanza el 73%, mientras que Telefónica en ADSL logra el 71%, una clara señal de que si se tienen en cuenta las limitaciones técnicas en ambas tecnologías las ofertas no tienen porque generar frustración en los usuarios.

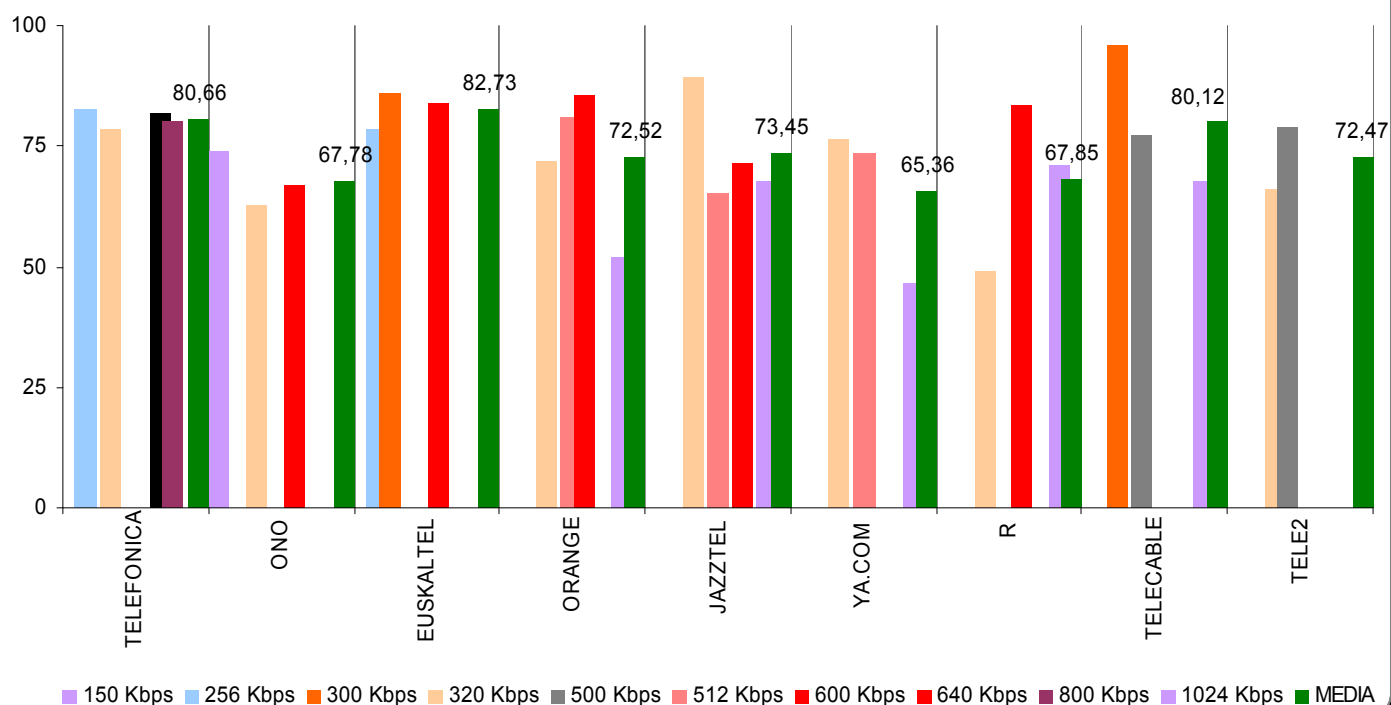
Caudal de descarga según ofertas de las operadores



Fuente: Asociación de Internautas. Segundo Estudio sobre la Calidad de los Operadores de Internet en España. 2010
 El gráfico incorpora los rótulos correspondientes a los valores medios de los porcentajes de velocidades de descarga.
 El gráfico refleja los datos correspondientes a las velocidades que se ofertan u ofertaban en las fechas del estudio.

- En el **caudal de subida** pasa más de lo mismo: sólo Telefónica y Euskaltel presentan una velocidad real media del 80% sobre lo anunciado en cada una de sus ofertas. Ambos operadores se quedan ligeramente por debajo de esa cota en los 320 Kbps y 256 Kbps respectivamente. Por lo demás, incluso en la nueva velocidad de subida de Telefónica (800 Kbps) la velocidad real alcanza el 80%.

Caudal de subida según ofertas de las operadoras

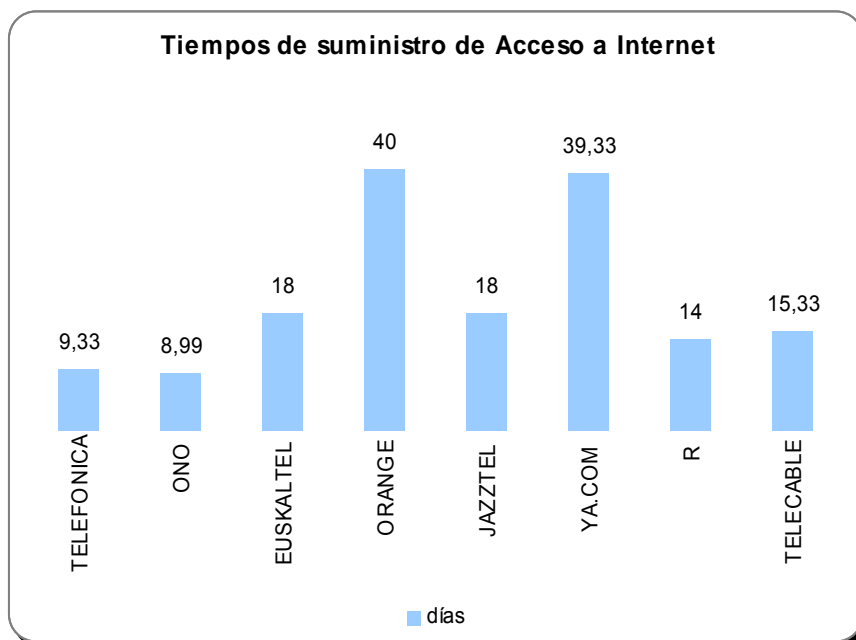


Fuente: Asociación de Internautas. Segundo Estudio sobre la Calidad de los Operadores de Internet en España. 2010

El gráfico incorpora los rótulos correspondientes a los valores medios de los porcentajes de velocidades de subida.

En aquellas velocidades de subida de un operador que se corresponden con diferentes ofertas de velocidad de bajada, el gráfico muestra el caudal medio de la velocidad de subida.

- Por otra parte, según los datos facilitados a la SETSI por los operadores, el **porcentaje de accesos con éxito** está por encima del 99%; en tanto que el porcentaje medio de **transmisiones fallidas** va desde el 0% de Euskaltel, pasando por el 0,0023% de Telefónica hasta el 1,35% de Ono.
- En cuanto al **tiempo de suministro de acceso a Internet** los mejores con diferencia son Ono y Telefónica con algo más de 9 días de media. Ya.Com tarda cerca de 45 días (mes y medio); Orange lo hace en 31 días y Jazztel y Telecable por encima de los 20.



Fuente: Ministerio de Industria. 2009

Metodología:

Para la realización de este estudio se han empleado datos provenientes de diversas fuentes: Oficina de Atención a los Usuarios de Telecomunicaciones (OAUT), los datos relevantes sobre Internet recogidos en los informes de calidad publicados por los operadores por obligación legal y los datos de velocidad derivados de los test realizados por los internautas a través del servidor de AI.

La puntuación que se otorga en cada una de las velocidades de descarga o subida es la correspondiente a la puntuación proporcional a la velocidad nominal de la oferta; así por ejemplo, si el resultado medio de las mediciones de un operador es del 50% en una de sus ofertas, la puntuación que obtendrá es de 5 puntos.

En otros datos se califica con un máximo de 10 de puntos al operador que tiene el mejor comportamiento, siendo el resto de las puntuaciones proporcionales a la máxima alcanzada.

Con las puntuaciones obtenidas se halla la media que se corresponde con la nota global en calidad. En la media sólo computan aquellos conceptos sobre los que se tienen datos.

Sobre las velocidades es preciso indicar que:

Los valores se han hallado calculando el tiempo de descarga de un fichero alojado en nuestro servidor (internautas.org).

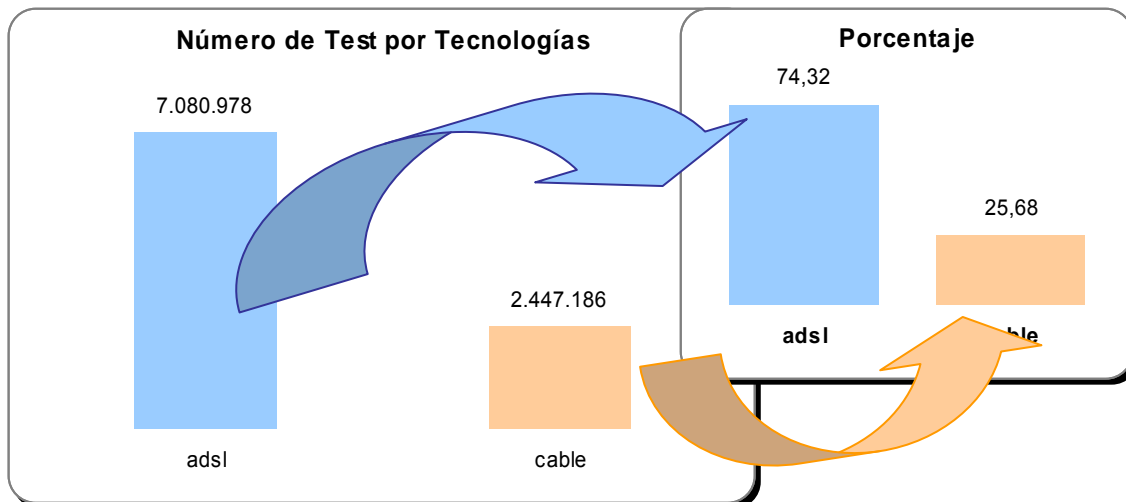
- Todos los operadores alcanzan un número de mediciones representativo para las velocidades reflejadas en este estudio.
- La asignación de velocidades de descarga a cada oferta de un proveedor se efectúa por estimación, de tal manera que si el test ha registrado una velocidad de 787 Kbps se le atribuye a la oferta de 1 Mb. Conocida la velocidad de descarga, los datos de subida se asignan a la oferta que corresponda.
- Las contradicciones entre los datos obtenidos y las ofertas disponibles del operador se solventaron eliminando estas mediciones. Sólo se eliminaron 3.242 test.
- A las mediciones de cada IP se le asigna la tecnología de acceso características de su proveedor. Aunque en algunos casos esta identidad no es correcta, ya que puede haber accesos de operadores de cable que se presten a través de ADSL.
- Se permiten repeticiones de muestras provenientes de la misma IP.

Muestra

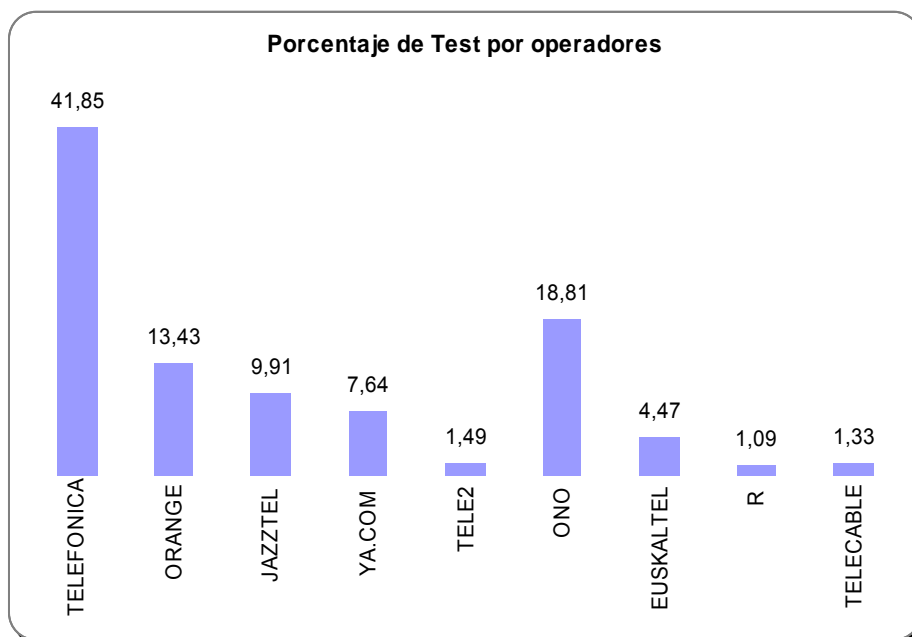
Periodo de las mediciones: 01/11/2009 a 30/05/2010

Número de mediciones válidas: 9.528.164

Tecnología ADSL: 7.080.978 (74,32%). Tecnología Cablemódem: 2.447.186 (25,68%).

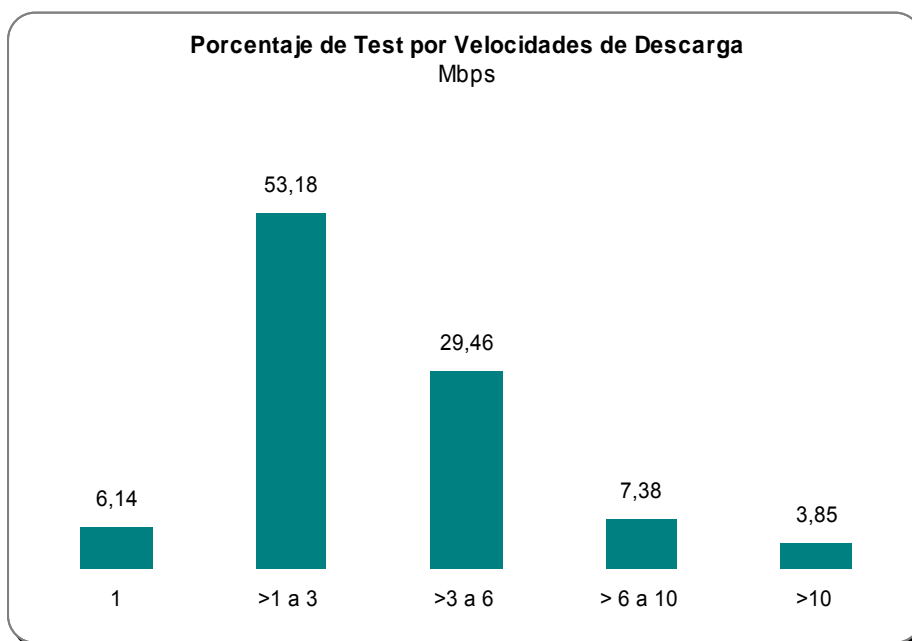


Fuente: AI



Fuente: AI

Por **operadores** el que mayor número de test reunió fue Telefónica (41,85%), seguido de Ono (18,81%). R es el operador con menor número de test, aún así se practicaron 103.433 mediciones.



Fuente: AI

Por velocidades la muestra más amplia se concentra en los 3 Mbps con un 53,18%. Los test entre los 6 y los 10 Mbps supusieron el 7% de las mediciones y las superiores a los 10 Mbps se aproximan al 4%.

Madrid, julio de 2010